

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

Шпаковская В. В.

Белорусский государственный университет

В современном мире уже невозможно представить себе эффективный бизнес без международного сотрудничества, интернациональной коммерции и крепких партнерских связей между компаниями из разных государств. Соответственно, невозможно представить себе успешного бизнесмена без знания английского языка, и не просто легкодоступной разговорной речи – делового английского.

В современном глобальном мире умение писать деловые письма на английском языке становится критически важным.

Составление любого делового письма на английском языке подчиняется **общим правилам и рекомендациям**.

- Письмо должно быть ясным, кратким и вежливым. Необходимо употреблять простые слова/выражения вместо высокопарных и стереотипных, если они имеют одно значение, конкретные вместо абстрактных. Чем проще вы говорите, тем быстрее вас поймут. Однако не следует забывать, что в официальной деловой переписке не используются никакие сокращения типа "I'm" и сленг. Например, вместо фразы "We are the recipients of", лучше сказать "We received". Можно добиться краткости и ясности в своих письмах, если использовать короткие или средней длины предложения вместо длинных и сложных оборотов. Одним из показателей вежливости в деловой переписке является личное обращение к человеку. Не надо забывать про вежливость даже тогда, когда вы очень недовольны кем-то или чем-то [7].
- Весь текст разделяется на абзацы без использования красной строки.
- Основной текст должен быть помещен в центральной части письма.
- Главная мысль письма может начинаться с причины обращения: "I am writing to you to ..."
- Обычно письмо заканчивается высказыванием благодарности ("Thank you for your prompt help...") и приветствием "Yours sincerely," если автор знает имя адресата и 'Yours faithfully', если нет [5].

Существуют также четкие **правила ведения деловой переписки на английском языке**.

- Дата должна быть написана полностью. Для Великобритании характерен следующий формат даты: день/месяц/год. Запятые не используются.

- Имя и адрес получателя должны находиться на разных строках. Имя получателя нужно указывать в точности так, как он подписывает свои письма.
- Обращение к получателю письма. Если имя адресата неизвестно, то письмо следует начинать следующим образом - Dear Sirs, Dear Sir, Madam, Gentlemen. Если известно имя адресата, то используются следующие сокращения - Dear Mr, Mrs, Miss or Ms. В отношении женщин лучше использовать сокращение Ms. Если письмо адресуется знакомому человеку, то используется лишь имя адресата - Dear Jane.
- Концовка. Обычно письмо заканчивают, используя вежливую концовку. Самые распространенные варианты концовок: Yours faithfully (используется только в сочетании с обращением Dear Sir/Sirs/Sir or Madam) и Yours sincerely(используется в сочетании с личными обращениями).
- После концовки нужно пропустить 4-5 строк, чтобы оставить место для подписи. Имя отправителя можно написать как угодно — целиком прописными буквами или использовать большую букву только для первых букв. Должность отправителя (или название отдела) должна быть указана непосредственно в следующей строке под именем.
- Вложения. Самый распространенный способ указать на то, что в письме есть вложения, — это написать Enc или Encs внизу письма, пропустив одну строку после должности отправителя.
- В конце письма, после подписи возможен дополнительный текст, Post Scriptum (P.S.). Как правило, в P.S. написано что-то важное: подтверждение предложения, описанного выше, или просьба выслать что-то незамедлительно и т.д. P.S. состоит лишь из одного предложения [6].

Структура делового письма

К составлению серьезных документов нужно подходить серьезно и тщательно. Они должны состоять из следующих четырех составных элементов.

1. Вступление.

Это объяснение того, зачем вы пишете письмо. Сошлитесь на предыдущее письмо, знакомство, разговор или документ.

2. Основная информация.

Дайте основную информацию со всеми подробностями, цифрами и датами. Либо попросите информацию. Разделяйте текст на абзацы. Следите за логикой изложения.

3. Действие.

Действие, которое должен предпринять читатель. Либо действие, которое вы предпримете. Укажите конечный срок, если это необходимо.

4. Концовка.

Иногда достаточно простого заключительного предложения из одной строки [8].

Электронная почта стала основной формой общения между представителями различных организаций по самым разным вопросам. Необходимо следовать следующим **правилам при общении по электронной почте**:

1. Хорошо представьте себе адресата. От того, кому вы пишете, будет зависеть стиль письма. Чем ближе отношения – тем меньше формальностей.
2. Сделайте ваше послание по возможности кратким и четким. Это правило распространяется на все виды делового общения, но для электронной почты становится наиболее актуальным, поскольку воспринимать информацию с монитора сложнее, чем с листа. Дайте возможность вашему адресату ответить также коротко. Например, вместо того, чтобы писать: "Let me know what you think", лучше поставить вопрос так: "Is 3 PM or 5 PM best for you?"
3. Поле "тема" должно быть заполнено так, чтобы четко отражать основную идею письма.
4. Приветствие (Dear Sir/Madam) не обязательно для стандартной переписки, однако в деловых письмах не будет лишним.
5. В первых словах надо сформулировать, в связи с чем вы пишете письмо: вы отвечаете, назначаете встречу или высказываете свои соображения в связи с чем-то. Например: *I am replying to your letter dated 15 January 2007 wherein you asked for information concerning our Spring courses on Business Writing.*
6. Если в электронном письме вы начинаете слово с заглавной буквы, это означает, что вы хотите выделить его, как наиболее важную мысль.
7. Длина каждой строки не должна превышать 65 знаков, в противном случае текст может исказиться при прочтении письма на другом компьютере.
8. Письмо должно быть хорошо структурировано – вступление, основная часть (факты) и вывод.
9. KISS (Keep it short and simple). Помните, что вероятно ваш адресат получает десяток писем в день, – стоит экономить его время.
10. Использование стандартных сокращений, характерных для повседневной переписки, такие как "ИМНО" (In My Honest Opinion) также не приветствуются.
11. Тщательно проверьте письмо, изменить или удалить его после отправки уже нельзя.
12. Обратный электронный адрес и имя отправителя лучше написать в конце письма, на случай, если письмо будет выведено на печать.

13. Общение по электронной почте предполагает активное взаимодействие поэтому, получив электронное письмо, на которое вы не можете ответить немедленно, следует отправить сообщение о получении письма и предполагаемом времени отправки полного ответа [5].

Существуют разные **типы деловых писем**:

1. письмо-запрос информации;
2. письмо-ответ на запрос информации;
3. письмо-заказ;
4. письмо-жалоба;
5. письмо-принесение извинений;
6. письмо-просьба;
7. письмо-запрос платежа;
8. письмо-поздравление с праздником.

Рассмотрим каждый тип более подробно.

1. Одной из разновидностей делового письма является **запрос**. Письмо-запрос должен быть написан таким образом, чтобы получатель немедленно ответил на послание. Очень часто случается так, что именно письма-запросы формируют дальнейшие отношения между деловыми партнерами. В письме-запросе необходимо четко выразить, что требуется и какие ответные действия ожидаются от получателя письма. В том случае, если запрос не содержит перспективу возможной продажи, послание должно быть еще более конкретным. Для этого необходимо следовать трем правилам:
 - разбить по пунктам ту информацию, которую необходимо получить;
 - вложить в письмо конверт с маркой и обратным адресом;
 - предложить адресату, чем вы могли бы быть ему полезны [9].

Составить текст письма вы можете с помощью следующих стандартных выражений.

1. Официальное обращение, поскольку с адресатом вы не знакомы.
Dear Sir or Madam, Dear Sirs

2. Указание источника информации о компании

With reference to your advertisement (ad) in...
Относительно вашей рекламы в

Regarding your advertisement (ad) in ...
Касательно вашей рекламы в ...

3. Просьба выслать необходимые данные

Could you please send me ...
Не могли бы вы выслать мне

I would be grateful if you could...
Я был бы благодарен, если вы...

Can you give me some information about...
Можете ли вы дать мне информацию о...

Could you send me more details...
Могли бы вы выслать мне подробную информацию...

4. Дополнительные вопросы

I would also like to know ...
Я бы также хотел узнать...

Could you tell me whether ...
Скажите, пожалуйста...

5. Подпись

Yours faithfully, Искренне Ваш, (если имя Вам не известно)
Yours sincerely, (если имя Вам известно) [5]

2. Письмо-ответ на запрос информации.

Когда компания получает письмо (Inquiry Letter) с просьбой выслать подробную информацию о ее продукции, товаре или услуге, в ответном письме очень важно произвести благоприятное впечатление на потенциального клиента или партнера. Вежливый, грамотно составленный ответ обязательно будет способствовать созданию подобного впечатления.

1. Обращение

Dear Mr, Ms

2. Благодарность за оказанное внимание

Thank you for your letter of
Спасибо за ваше письмо...

We would like to thank you for enquiring about ...
Мы хотели бы поблагодарить вас за проявленный интерес...

3. Предоставление требуемой информации

We are pleased to enclose ...
Мы с удовольствием вкладываем...

Enclosed you will find ...
В прикрепленном файле вы найдете...

We enclose ...
Мы прилагаем...

4. Ответ на дополнительные вопросы

We would also like to inform you ...
Мы также хотели бы сообщить вам о...

Regarding your question about ...
Относительно вашего вопроса о...

In answer to your question (enquiry) about ...
Отвечая на ваш вопрос...

5. Высказывание надежды на дальнейшее плодотворное сотрудничество

We look forward to ...
Мы надеемся

hearing from you
услышать вас снова

receiving your order
получить от вас заказ

welcoming you as our client (customer)
что вы станете нашим клиентом

6. Подпись

Помните, когда вы обращаетесь к человеку, имя которого вам не известно, следует писать 'Yours faithfully' и, когда имя известно, - 'Yours sincerely'[4]

3. Заказы.

В заказе, как и в любом деловом письме, содержащаяся информация должна быть точной и полной. В противном случае, поставка может быть задержана или поставленный товар окажется не тем, что был заказан. Каждый заказ должен включать в себя:

- точное наименование товара;
- артикул товара (номер по каталогам, номер модели и т.п.);
- количество;
- цену одной единицы данного товара;
- возможную скидку;
- налог на продажу;
- полную цену за всю партию;
- вид расчета (наличный, безналичный, по чеку);
- описание (размер, вес, цвет, материал, какие-либо дополнительные качества);
- желаемый день отправки;
- способ транспортировки (наземный, воздушный);
- адрес отправки;
- подпись ответственного лица.

В случае, если информация была получена из рекламы, нужно указать ее источник (номер газеты или журнала и т.п.) [1].

4. Письмо, содержащее **жалобу** или претензии по качеству приобретенного товара и оказанных услуг, называется Complaint Letter. Основная цель такого письма – передать полную информацию по возникшей проблеме. Письмо также может выступать в качестве

официального документа, уведомляющего о необходимости проведения проверки и устранения неполадок.

Письмо должно содержать всю необходимую информацию, касающуюся данной услуги или товара. Напишите полное название и описание товара, дату приобретения или указания услуги и т.д. Ваша цель – объяснить все детали, но не перегружать письмо ненужными подробностями. Кроме того, необходимо указать ваши пожелания, условия и сроки устранения проблем.

Кому адресовать данное письмо?

При приобретении товара или заключении договора на предоставление услуг вы получаете контактный адрес или телефон человека, который может решить все возникшие сложности. Обычно в небольших компаниях эти вопросы решает владелец компании. В организациях среднего уровня – его заместитель или высший руководящий состав. В крупных компаниях обычно существует отдел по работе с клиентами, который занимается решением таких вопросов [5].

5. Письмо с **извинениями** (Apology Letter) отправляется в ответ на письмо-жалобу (Complaint Letter). Начать следует с выражения сожаления, личной обеспокоенности сложившейся ситуацией. Необходимо объяснить, какие шаги будут/были предприняты, чтобы устранить проблему и избежать ее повторения в будущем. Ниже вы найдете несколько фраз, используемых при написании Apology Letter.

1. Выражение признательности за сообщение о сложившейся ситуации.

Thank you for bringing the matter/issue/problem to our attention.

Спасибо, что сообщили нам об этом деле/проблеме.

I appreciated your advising me of this incident...

Для меня очень важно ваше сообщение.

2. Выражение сожаления.

We are very sorry to hear that...

Нам тяжело слышать об этом..

I am very sorry for this situation...

Я очень сожалею о сложившейся ситуации.

3. Извинение.

We apologise for...

Мы просим прощения за...

Please accept our apologies for...
Примите наши извинения...

4. Объяснение действий компании.

Please be assured that we will...
Будьте уверены, что мы...

You have my assurance that ...
Я гарантирую вам...

To compensate for the inconvenience caused...
Для возмещения причиненных неудобств...

We are doing everything we can do to resolve the issue.
Мы делаем все возможное для решения проблем.

I can assure you that this will not happen again.
Обещаю, что это впредь это не повторится.

I am trying to sort it out/sort the problem out as a matter of urgency.
Я пытаюсь разобраться с этим/ решить эту проблему немедленно.

Please return the faulty goods, and we will refund you/repair them/replace them.
Пожалуйста, верните некачественный товар и мы возместим ваши затраты/произведем ремонт/обменяем его.

5. Напоминание о большой важности для совместного сотрудничества.

We value your custom highly.
Для нас очень важно сотрудничество с вами.
Your satisfaction is our priority [5].

6. Полезная информация по составлению **просьб**.

- Если вы пишете *начальнику* – будьте предельно вежливы, особенно, если вы не уверены, что он(а) знает ваше имя. Не используйте конструкции, отмеченные ниже значением строгости или настоятельной просьбы. Нейтральным и универсальным вариантом будет:
I would be grateful if...

Просьба, стилистически повышенная и наиболее вежливая, заключается также в выражениях:

Если вам не трудно, дайте, пожалуйста,...
Could you possibly give me/let me have..., please?

Если вас не затруднит, дайте, пожалуйста,...
Can/May I trouble you for sth./to give/hand me..., please?

Сделайте одолжение, дайте, пожалуйста,...
Could you do me a favour and give me/let me have..., please?

Не откажите в любезности, дайте, пожалуйста,...
Would you please give me...?

Окажите любезность, дайте, пожалуйста,...
Would you kindly give me..., please?

Не считите за труд, дайте, пожалуйста,...
Could you possibly give me/let me have..., please?

- Если вы пишете *коллеге* и он(а) не является вашим другом, выберите нейтральный стиль - средний между формальным и неформальным.
Could you...?

Удобные в этом случае формы с глаголом "хотеть":

Я хочу (хотел бы) попросить...
I'd like (to ask) you to ...

Мне хочется (хотелось бы) вас попросить...
Could I ask you to...?

Я хочу попросить вас купить для меня эту книгу.
Could I ask you to buy this book for me?

Мне хочется попросить тебя съездить в воскресенье на дачу.
Could I ask you to go to the country house this Sunday?

- Если вы пишете *малознакому человеку* – будьте вежливы.
I wonder if you could..?

Здесь будут удобны просьбы, выраженные вопросительным предложением с модальным глаголом "мочь":

Я могу попросить вас...?
Could I ask you to do sth.?

Могу я попросить вас...?
May I ask you to do sth.?

Могу ли я попросить вас...?
Would you please/ kindly do sth.?

Не могу я попросить вас...?
Could you possibly do sth.?

Не могу ли я попросить вас...?
I'd be much obliged if...

Вы можете...?
Can/Could you do sth.?

Вы не можете...? Вы не могли бы...?
Could you...?

Можете ли вы...?
Can/Could you...?

Не можете ли вы...?
Could you...?

Не могли бы вы...?
Could you...? Would you...?

- Если вы пишете *работнику другой компании* – стиль должен зависеть оттого, знакомы ли вы с ним/ней или обращаетесь впервые.
I would be grateful if... (к незнакомому)
Could you...? (к знакомому)

Здесь может помочь просьба, выраженная вопросительным предложением с частицами "не", "бы", "ли":

Вам не трудно...? Вас не затруднит...?
Would you mind doing sth.?

Не трудно ли вам...? Не затруднит ли вас...?
Could you (possibly)...., please?

- Если вы пишете *вашему подчиненному*, который не выполнил каких-либо указаний, то стиль просьбы может стать строгим:
Could I ask you..? (холодная просьба)

Также просьба с оттенком нарочитой строгости может быть выражена фразой:

Очень (убедительно, настоятельно) прошу вас (тебя)...
Could/Would you..., please...? Could/Would you kindly...? Do... I would appreciate it very much if you would/ could...[5]

6. В своих первых письмах по поводу неоплаченных счетов следует быть исключительно вежливыми – в них не должно быть идеи, что ваш партнер не хочет платить.

Если вы вынуждены написать серию писем с запросом платежа, каждое последующее можно делать более твердым, но оставаться в рамках вежливости [1].

7. Перед праздниками часто возникает вопрос – поздравлять или не поздравлять бизнес-партнеров и клиентов. Всегда лучше поздравить, чем не поздравить, т.к., поздравляя, вы можете:

- укрепить отношения с существующими клиентами/партнерами,
- привлечь новых клиентов,
- напомнить старым клиентам о том, что вы существуете,
- выказать признательность по отношению к наиболее лояльным клиентам.

Однако, решая, с каким именно праздником поздравить, лучше справиться о нем в списке национальных и религиозных праздников на текущий год.

Если вы сомневаетесь в том, что именно празднует ваш партнер по бизнесу, напишите просто **MERRY HOLIDAYS**.

Когда отправлять поздравление? Лучше раньше, чем позже. Пусть лучше ваша открытка придет перед праздниками и будет замечена одной из первых, чем исчезнет в куче поздравлений, которые, к тому же, вероятно, будут разбираться уже после каникул.

Поздравление – это только поздравление, повод для хороших пожеланий и выражения добрых чувств. Бизнес-вопросы здесь не должны упоминаться [5].

Итак, можно сделать вывод, что для составления делового письма на английском языке необходим не только достаточно высокий уровень знания языка и норм официально-делового стиля, а также творческий подход.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Басаков, М.И. Как правильно подготовить и оформить деловое письмо, учебно-практическое пособие [Текст] / М.И. Басаков. – М.: Дашков и КО, 2005.
2. Гуринович, В.В. Деловая переписка на английском языке [Текст] / В.В. Гуринович. – Минск: Изд-во «Харвест», 2005.
3. Кутний, Е.А. Бизнес-корреспонденция на английском языке [Текст] / Е.А. Кутний. – М.: Изд-во «Эксмо», 2005.
4. King, F.W., Ann Cree, D. English Business Letters [Text] / F.W King, D. Ann Cree. – Longman, 2003.
5. Английский для бизнеса и карьеры [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://www.englishforbusiness.ru/materials/correspondence/>
6. Деловая переписка на английском языке. Пишем письма правильно[Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://delo.ua/education/delovaja-perepiska-na-anglijskom-jazyke-pishem-pisma-pravilno-171998/> © delo.ua
7. Краткий справочник по деловой переписке [Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://www.study.ru/support/business/>
8. Структура делового письма[Электрон. ресурс] – Режим доступа: <http://www.dinternal.com.ua/business-english/business-letter-structure/>
9. Традиционные типы деловых писем в английском языке [Электрон. ресурс] – Режим доступа: http://www.pglu.ru/lib/publications/University_Reading/2008/VI/uch_2008_VI_00030.pdf